

Warszawa 10.05.2018 r.

Centrum Onkologii - Instytut
im. Marii Curie Skłodowskiej
ul. Wawelska 15B
02-034 Warszawa

ZAPYTANIE OFERTOWE ZO-20/18/BD

w ramach procedury rozeznania rynku

Dotyczy wyceny kompleksowej usługi telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów dla Centrum Onkologii Instytutu

PODMIOT BADAJĄCY RYNEK

Centrum Onkologii - Instytut
im. Marii Curie Skłodowskiej
ul. Wawelska 15B
02-034 Warszawa
NIP: 525 000 80 57, REGON: 000288366, KRS: 0000144803

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa telefonicznej rejestracji i Informacji pacjentów dla Centrum Onkologii Instytutu

WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Zapisów pacjentów na wizyty do gabinetów przychodni Centrum Onkologii przy ul. Roentgena i Wawelskiej;
2. Koordynowania odwoływania wizyt i/lub zmiany terminów wizyt przez pacjentów;
3. Pełnej informacji telefonicznej w zakresie wykonywanych świadczeń zdrowotnych i organizacji pracy przychodni Centrum Onkologii przy ul. Roentgena i Wawelskiej;
4. Pełnej informacji telefonicznej w zakresie danych teleadresowych, w tym numerów telefonów do wszystkich jednostek organizacyjnych CO-I na podstawie przekazanych danych od Zamawiającego.

5. Przypominania pacjentom o wyznaczonym terminie wizyty (sms, telefon, mail);
6. Do obsługi rejestracji telefonicznej w godzinach 8:00-18:00 od poniedziałku do piątku.

Wymagania techniczne:

Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z wymogami Zamawiającego :

1. ma dysponować cyfrową centralą telefoniczną ;
2. stałe symetryczne łącze internetowe o minimalnej przepustowości 4Mbps;
3. ma być podłączony do publicznej sieci telefonicznej za pomocą cyfrowych łączy telefonicznych;
4. ma dysponować minimum jednym traktem cyfrowym 30B+D;
5. ma dysponować systemem przekierowywania rozmów na wybraną przez zamawiającego grupę numerów;
6. odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii wraz możliwością wgrania komunikatów zleconych przez zamawiającego ;
dysponować minimum 10 stanowiskami z możliwością skalowania systemu w wyniku zwiększenia lub zmniejszenia ilości połączeń. Wszystkie stanowiska muszą być skomputeryzowane/ wyposażone w komputery i podłączone do sieci internetowej;
7. rejestracja będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, zgodnie z liczbą aktywnych stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – w zależności od natężenia połączeń;
8. wszystkie połączenia będą nagrywane i archiwizowane przez Wykonawcę do momentu zakończenia obowiązywania umowy oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku;

Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:

- a) rejestru połączeń przychodzących,
- b) rejestru nieodebranych połączeń,
- c) rejestru połączeń wychodzących , liczby wysłanych sms, liczby wysłanych e-maili
- d) zestawień statystyk ilościowych w interwałach 30 min/dzień /tydzień/miesiąc/kwartał/rok
 - średniego czasu oczekiwania na połączenie,
 - średniego czasu trwania rozmowy,
 - liczba rozmów odebranych do 60 s
 - liczba rozmów odebranych powyżej 60 s
 - Liczba połączeń przychodzących
 - liczba połączeń odebranych
 - liczba połączeń utraconych

- liczba połączeń wychodzących
- skuteczności odebranych połączeń.
- occupancy level

Wykonawca zatrudni wysoko wykwalifikowanych konsultantów o kierunku medycznym.

Wykonawca przedłoży wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym czasie, odpowiadających swoim rodzajem i wartością dostawom stanowiącym przedmiot zamówienia (załącznik nr 1 formularza ofertowego)

Wykonawca dołączy dokumenty potwierdzające, że usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

Oferta powinna być sporządzona na załączonym formularzu ofertowym (załącznik nr 1) i musi zawierać:

- § datę sporządzenia
- § pieczęć firmową
- § adres lub siedzibę oferenta, adres do korespondencji, numer telefonu, numer NIP oraz REGON, adres mailowy, dane osoby do kontaktu
- § łączną kwotę wykonania przedmiotu zamówienia wyrażoną netto i brutto oraz wartością podatku VAT
- § czytelny podpis osoby uprawnionej (upoważnionej) do reprezentowania Wykonawcy
- § aktualny odpis z właściwego rejestru KRS lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- § oświadczenie Wykonawcy

TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Planowany termin realizacji zamówienia – 36 miesięcy począwszy od 01.08.2018r.

MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- § Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem poczty (kuriera) lub dostarczona osobiście do Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia pokój 009 (parter) Centrum Onkologii-Instytut im. Marii Skłodowskiej-Curie – ul. Wawelska 15B, 02-034 Warszawa do dnia 18.05.2018r. godz. 11.00

Oferta powinna być zamknięta w kopercie w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści oraz zabezpieczającej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert i opisana w następujący sposób: „

Oferta dot. ZO-20/18/BD - wycena kompleksowej usługi telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów dla Centrum Onkologii Instytutu. Proszę nie otwierać do 18.05.2018r. do godz. 11.00”

OTWARCIE OFERT nastąpi dnia 18.05.2018r. godz. 11.00

OGŁOSZENIE Z OTWARCIA OFERT zostanie zamieszczone na stronie internetowej www.przetargi.coi.pl

INFORMACJE DODATKOWE;

- § Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
- § Oferent przed upływem terminu składania ofert może zmienić lub wycofać swoją ofertę.
- § Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
- § Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- § Złożenie oferty jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na publikację danych Oferenta.
- § W toku badania i oceny oferty Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
- § Oferenci zainteresowani złożeniem oferty mogą w razie wątpliwości kierować pytania do kierownika Działu Obsługi Pacjenta Pani Jolanty Meller tel. 22 546 22 72 lub na adres mailowy jolanta.meller@coi.pl do dnia 16.05.2018r. do godz.15.00. Odpowiedzi będą zamieszczane na stronie www.przetargi.coi.pl
- § Podmiot badający rynek informuje, że na podstawie zapytania ofertowego uruchomi procedurę zamówienia publicznego zgodnie z prawem Zamówień Publicznych.

Załączniki:

1. Formularz ofertowy – zał. nr 1
2. Załącznik nr 1 do Formularza ofertowego
3. Oświadczenie wykonawcy – zał. nr 2